

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว
อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

วลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

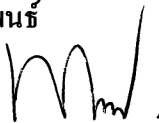
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ วลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

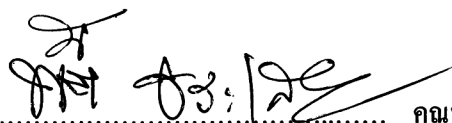


.....กรรมการ
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)



.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ในฐานะที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข นายวันชัย แสงสุวรรณ นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว และนางสาวมะลิ สุขเอม ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ส่งผลให้งานนิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

งานนิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่ตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่น และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว ตลอดจนผู้ที่มิได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

วัลย์ลักษณ์ แสงสุวรรณ

56930119: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

วลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี (SATISFACTION ON ALLOWANCES FOR THE ELDERLY OF KAENG HANG MAEO SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE KAENG HANG MAEO, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 74 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 276 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุ 70-79 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือน 5,001-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

56930119: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ ALLOWANCES FOR THE ELDERLY

WALAILUK SANGSUWAN: SATISFACTION ON ALLOWANCES FOR THE
ELDERLY OF KAENG HANG MAEO SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, AMPHOE KAENG HANG MAEO, CHANTHABURI PROVINCE.

ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 74 P. 2015.

The research had objectives to study to what extent was the satisfaction on allowances for the elderly of Kaeng Hang Maeo Sub-district Administrative Organization and to compare the satisfaction on allowances for the elderly categorized by gender, education level, occupation, and income. The sample group consisted of 276 elderly people. The statistics used for data analysis consisted of percentage, mean and standard deviation. T-test was used for hypotheses testing to compare the differences between two independent variables' groups and One-way ANOVA was used to compare the differences among over three independent variables' groups. When there were differences in pair, LSD was used.

The findings revealed that most of the respondents were male elderly aged 70-79 years old. They had secondary school certificate, high school certificate or vocational certificate. They were private contractors and had 5,001-15,000 baht monthly income. From the analysis of the satisfaction on the service of allowances for the elderly of Kaeng Hang Maeo Sub-district Administrative Organization, it was found that they generally had high level of satisfaction. When each aspect was considered, it was found that the elderly were satisfied with the aspect of providing prompt services at the high level and this ranked the first. This was followed by providing services sufficiently, providing services with fairness, and providing continual services, and all of these aspects were at the high level. Finally, providing progressive services was also at the high level. From the comparison of the satisfaction, it was found that the elderly with different gender had no difference in the satisfaction. However, the elderly with different age, education level, occupation and income had difference in the satisfaction at the statistical significance level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	14
แนวคิดโครงการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	20
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	40
4 ผลการวิจัย	41
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี	44
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	51
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	70
ประวัติย่อของผู้วิจัย	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	แสดงการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขึ้นบันได..... 16
2-2	แสดงจำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำเดือนตุลาคม 2557..... 28
3-1	วิธีการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย 38
4-1	จำนวนและร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 43
4-2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... 45
4-3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 46
4-4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 47
4-5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 48
4-6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 50
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน..... 51
4-8	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี..... 52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน ตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	52
4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	53
4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน ตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
4-13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน ตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	55
4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	56
4-13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน ตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้.....	57
4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้.....	57
4-15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	58

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
2-1	ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์.....	13

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการเบียดชีพ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ใช้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง ประเด็นที่สอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากหน่วยงานใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก็ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น ประเด็นที่สาม ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2543)

โครงการเบียดชีพผู้สูงอายุ ดำเนินการภายใต้หลักกฎหมายรัฐธรรมนูญ โดยเกี่ยวข้องกับตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร พุทธศักราช 2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 9 สิทธิในการได้บริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐมาตรา 53 กำหนดว่าบุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 4 แนวนโยบายด้านศาสนา สังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม มาตรา 80 กำหนดว่ารัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย, 2556)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิผู้สูงอายุไว้ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ระบุว่า ผู้สูงอายุให้มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ ซึ่งในมาตรา 11 ของพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กำหนดว่า ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับ

การคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อีกทั้งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพไว้ดังนี้ ข้อ 6 ผู้มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้ (1) มีสัญชาติไทย (2) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน (3) มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (4) ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใด จากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2552)

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ในฐานะมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง และเป็นหน่วยงานหนึ่งที่จะต้องดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือเป็นที่พึ่งของประชาชน ในการดำเนินการเรื่อง จ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อให้เงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุตามแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งที่รัฐจัดการมาให้ เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ทุกข์ยาก ถูกทอดทิ้ง ฐานะยากจนขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู ซึ่งในเดือนตุลาคม 2557 มีผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวนทั้งหมด 1,023 คน โดยแบ่งเป็น ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสด จำนวน 890 คน และโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 133 คน การดำเนินงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว ได้ดำเนินงานไปตามแนวทาง หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด งบประมาณได้รับการจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อ ในการดำเนินงานอาจจะพบปัญหาในการดำเนินงาน เช่น ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นล่าช้า ผู้สูงอายุย้ายภูมิลำเนาแล้วไม่แจ้งให้ทราบ มีการบริการอย่างไม่เป็นธรรม เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการล่าช้า เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ล้วนแต่เป็นปัญหาหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุ หรือผู้มารับบริการไม่ค่อยพอใจ

แต่อย่างไรก็ตามจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

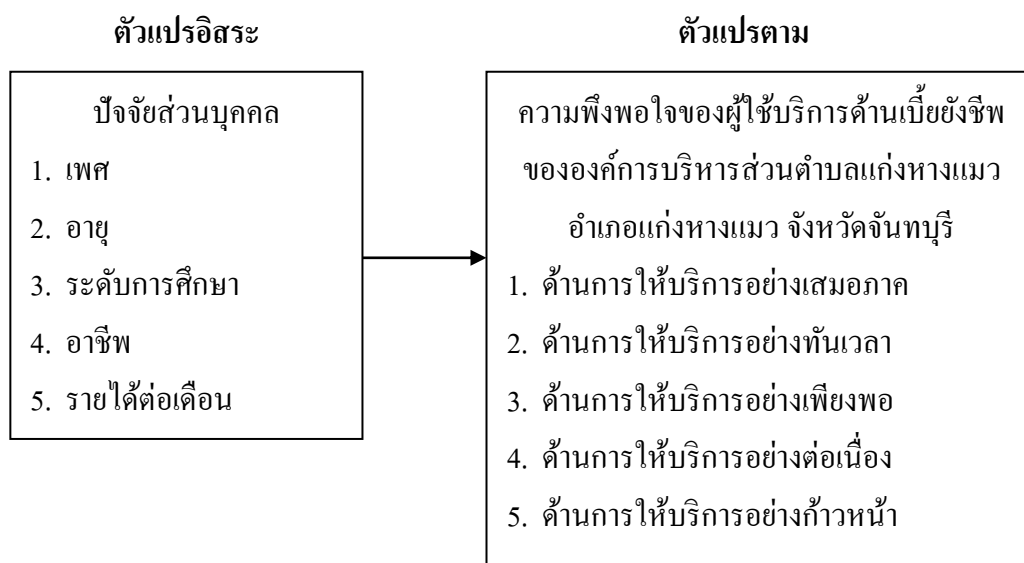
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดของ Millet (1954) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ควรพิจารณาจาก การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทำให้ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
3. นำผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ เป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการด้านเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี 5 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เลือกเฉพาะผู้ที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสด ซึ่งมีจำนวนรวม จำนวน 890 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว, 2557)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการเก็บข้อมูลและประมวลผล โดยใช้ระยะเวลาระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ทั้งหมด 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และเปิดให้บริการ ตรงตามเวลาราชการไม่ล่าช้า
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ทะเลที่ตั้งมีความสะดวกสบายในการเดินทางมารับบริการ ที่นั่งรอเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง มีการให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ มีการขยายระยะเวลาการให้บริการช่วงพักเที่ยง มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินการสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ มีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน ผู้รับเบี้ยได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ครบถ้วนถูกต้องทุกครั้ง มีการคัดเลือกตามเกณฑ์ผู้รับเบี้ยเป็นไปอย่างทั่วถึง

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ซึ่งในที่นี้หมายถึง ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่รับเบี้ยยังชีพ โดยตรงจากเจ้าหน้าที่

เบี้ยยังชีพ หมายถึง เงินที่ผู้สูงอายุจะได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เป็นรายเดือนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552

ผู้ที่มารับเบี้ยยังชีพ หมายถึง ผู้สูงอายุที่มารับเบี้ยยังชีพด้วยตนเองขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยงานท้องถิ่นที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

การให้บริการด้านเบี้ยยังชีพ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว เท่าเทียมกันกับผู้สูงอายุที่มารับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว ที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหลไปจนเสร็จสิ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหาง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐมในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจนของการสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
3. แนวคิดโครงการเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแสน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึก ซึ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีต่อสิ่งต่างของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือ ภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และอรทัย เลิศวรรณวิทย์ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ เมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้น แล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นได้ ผลลัพธ์ก็คือ ความพึงพอใจจากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” แตกต่างกัน แต่สามารถสรุปได้ดังนี้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการและเป็นการ

ให้บริการที่มีความต่อเนื่อง มีความเพียบพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการนั้น ถือได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้ให้บริการมีต่อเรื่องการรับบริการในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพทัศนคติของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายในเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลออกมาในลักษณะของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎีความต้องการของนักวิชาการหลาย ๆ คน ที่ศึกษาว่า อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคล จึงมีผลต่อความคิดหรือความรู้สึกที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วัฒนา เพชรวงษ์ (2543) ได้สรุปความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น ได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2543) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำมันน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

วิชาญ ศิลปวุฒิชยา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มิต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปแบบของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ

และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดตรึงความเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

สาวินี แสงสุริยันตร์ (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายและแรงใจ และสติปัญญา เพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

ถวัลย์ เทียนทอง (2548) ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดี เป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

สุชาติ ชิดชอบ (2548) ความพึงพอใจ หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออก หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป

การวัดระดับความพึงพอใจ

นิรันดร์ ปรัชญากุล (2547) โดยทั่วไปนั้น การวัดความพึงพอใจมักจะกระทำการวัดกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นหนึ่งใน 2 ประเด็นคือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service satisfaction) ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์การในลักษณะใดหรือมีจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานประการใดก็ตาม ซึ่งได้รับความนิยมนำมาทำการศึกษานั้น จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึง ลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง ซึ่งอาจกระทำโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service satisfaction) ขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี เพื่อให้สามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้น ๆ

Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (1999) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของ Maslow และทฤษฎีของ Freud

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (Maslow's theory motivation)

Maslow (1954) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของ Maslow คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของ Maslow ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
 2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
 3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
 4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
 5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ
- บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคล พยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่ อุดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นต่ำสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือ ไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือ ไม่ต้องการแม่แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อ ความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Freud

Freud (1964) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วย สร้างให้เกิดพฤติกรรม Freud พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของ Maslow

Maslow (1954) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้ แนวโน้มของบุคคล ในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (Wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อ บุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นคิดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนา ขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

ทฤษฎี Maslow's hierarchy of needs theory แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้
 ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ซึ่งมีพลังมากที่สุด เพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ตัวอย่างเช่น ความต้องการอากาศ อาหาร ยา รักษาโรค หากความต้องการขั้นแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ยากที่จะพัฒนาสู่ขั้นอื่น ๆ ได้

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดเมื่อขั้นแรกได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง หากไม่ได้รับการตอบสนองหากไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความรู้สึกหวาดกลัว ผวา รู้สึกไม่มั่นคง

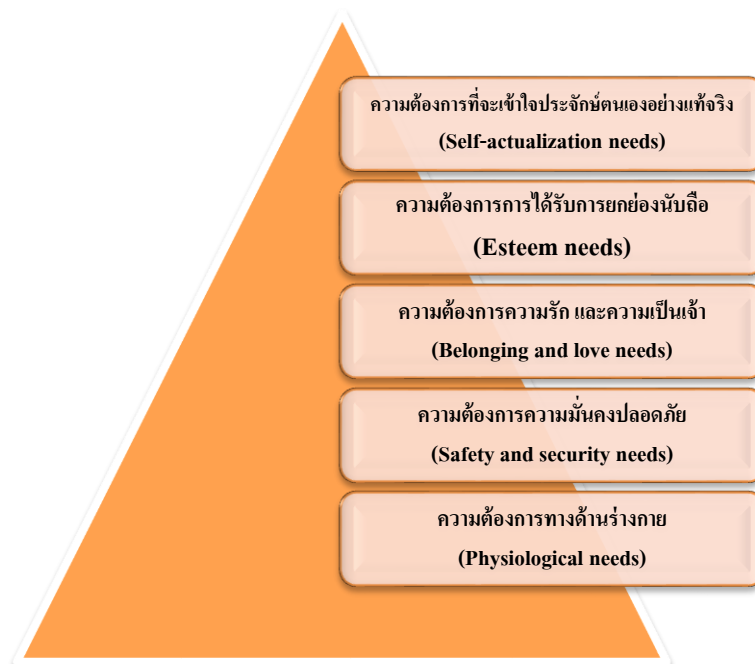
ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เมื่อ 2 ขั้นแรกได้รับการสนองความต้องการแล้ว มนุษย์จะสร้างความรักและความผูกพันกับผู้อื่น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถและความสำเร็จ มีความเคารพนับถือตนเอง

ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem from others) คือ ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ การยอมรับยกย่องจากผู้อื่น

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนกับประพฤติกปฏิบัติตนตามความสามารถ และสุดความสามารถโดยพึงเล็งประโยชน์ของคนอื่นและของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ



ภาพที่ 2-1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two factor theory)

เป็นทฤษฎีที่ Herzberg, Mausner, and Synderman (1959) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลโดยศึกษาถึงความต้องการของบุคคลในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ ประกอบด้วย

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 1.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 1.5 ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน
- 2.2 นโยบายและการบริหาร
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 สภาพการทำงาน
- 2.5 วิธีปกครองบังคับบัญชา
- 2.6 สถานะทางอาชีพ
- 2.7 ความมั่นคงในการทำงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยนี้แล้วจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือคนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยค้ำจุนหรือสุขศาสตร์ ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานนอกจากนี้ Herzberg et al. (1959) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือสุขศาสตร์ จะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ความหมายของผู้สูงอายุ

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ชรา” หมายถึง แก่ด้วยอายุชำรุดทรุดโทรม แต่คำนี้มักไม่เป็นที่นิยม เนื่องจากเป็นคำก่อให้เกิดความหดหู่ ถดถอยและ สิ้นหวัง ดังนั้นที่ประชุมคณะผู้อาวุโส โดยมี พล.ต.ต. หลวงอรรถสิทธิ สิทธิสุนทร เป็นประธาน ได้กำหนดให้เรียกใช้คำว่า “ผู้สูงอายุ” ขึ้นแทน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2512 เป็นต้นมา เพื่อใช้เป็นคำที่ยกย่องให้เกียรติแก่ผู้ที่ชราภาพว่าเป็นผู้ที่สูงทั้งวัยวุฒิและประสบการณ์

นิรมล อินทฤทธิ์ (2547) กล่าวว่า ผู้สูงอายุหรือวัยสูงอายุเป็นสภาวะของการมีอายุสูงขึ้น หรือแก่มากขึ้น อยู่ในระยะสุดท้ายของวัยผู้ใหญ่ ซึ่งอาจจะมีอ่อนแอของร่างกายและจิตใจ ตลอดจนการเจ็บป่วย หรือความพิการร่วมกัน

ศราวุธ ขงขุทธ (2546) ได้กล่าวว่า คำจำกัดความของคำว่าผู้สูงอายุหรือวัยชรา (The old age) ในแต่ละประเทศหรือแต่ละสังคมจะให้ไว้แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอายุโดยเฉลี่ยของการทำงานหรือสภาพร่างกาย สภาพสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของประเทศ

พวงทอง ไกรพิบูลย์ (2556) ให้ความหมายของผู้สูงอายุไว้กว้าง ๆ สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่อายุ 60 ปี หรือมากกว่าเมื่อนับตามวัย หรือหมายถึง ผู้ที่เกษียณอายุจากการทำงาน เมื่อนับตามสภาพเศรษฐกิจ หรือหมายถึงผู้ที่สังคมยอมรับว่าสูงอายุ กำหนดจากสังคม วัฒนธรรม ซึ่งได้แบ่งเกณฑ์อายุตามสภาพของการมีอายุเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ผู้สูงอายุ (Elderly) มีอายุระหว่าง 60-74 ปี
2. คนชรา (Old) มีอายุระหว่าง 75-90 ปี
3. คนชรามาก (Very old) มีอายุ 90 ปีขึ้นไป

การแบ่งผู้สูงอายุเป็น 3 ช่วงดังกล่าว สำหรับในสังคมไทยยังมีได้มีข้อสรุปว่าจะมีการจัดประเภทของผู้สูงอายุในลักษณะใด การจัดโดยใช้เกณฑ์อายุก็ยังมีข้อถกเถียง ว่ายังไม่เหมาะสม นักวิชาการบางท่านจึงใช้เกณฑ์ความสามารถของผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม

1. กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้ดี
2. กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้บ้าง
3. กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้

เหตุที่มีการจัดเกณฑ์ความสามารถของผู้สูงอายุเพราะในวัยสูงนั้นมีเปลี่ยนแปลงในระดับที่แตกต่างกัน อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงไปเมื่ออายุมากขึ้นพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคม คือ

1. ผิวหนังเหี่ยวย่น ผมหงอก ฟันสั่นคลอน ผู้หญิงจะหมดประจำเดือนและมีความเสื่อมโทรมโดยทั่วไปให้เห็น
2. มีความรู้สึกที่ตนเองเรี่ยวแรงน้อยลง กำลังถดถอย เห็นอ่อนห่วย มองเห็นอะไรไม่ค่อยชัด หูตึง รับรสเลวลง ความจำเสื่อม เรียนรู้ได้ช้า ความสามารถในการทำงานลดลง เจ็บป่วยง่ายและหายช้า
3. ขาดความมั่นใจในตัวเอง มีอารมณ์กังวลง่ายและกลัวในสิ่งที่ไม่เคยกลัวมาก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลัวถูกทอดทิ้งและกลัวความตาย นอกจากนี้ยังรู้สึกหงอยเหงาเป็นนิจ ใจน้อย

และสะท้อนใจง่าย บางคนกลายเป็นคนหงุดหงิด โมโหง่าย ชอบแยกตัว บางคนมีอาการเศร้า ต้องการตายเร็วหรืออยากฆ่าตัวตาย แต่ก็ยังมีบางคนเป็นคนเพื่อเจ้า ชอบ โอ้อวดและชอบต่อเติมความเป็นจริง การจัดประเภทผู้สูงอายุจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้สูงอายุในแต่ละประเภทจะมีความต้องการบริการสวัสดิการสังคมแตกต่างกันไป

แนวคิดโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินอุดหนุนสำหรับการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลที่ต้องการสร้างหลักประกันรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ โดยจัดสรรเป็นสวัสดิการเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่แสดงความจำเป็นโดยการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับการสงเคราะห์ฯ รวมทั้งคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.) ได้จัดทำระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 เพื่อกำหนดวิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งที่ผ่านมา คณะรัฐบาลนำโดย นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2554 โดยให้มีผลตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2554 (ประจำปีงบประมาณ 2555) ให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขอให้จังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในอัตราแบบขั้นบันได (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2554) ดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันได

ช่วงอายุของผู้สูงอายุ	ช่วงวัน/เดือน/ปีที่เกิด	จำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับ
60-69 ปี	1 ตุลาคม 2497 ถึง 30 กันยายน 2487	600 บาท
70-79 ปี	1 ตุลาคม 2487 ถึง 30 กันยายน 2477	700 บาท
80-89 ปี	1 ตุลาคม 2477 ถึง 30 กันยายน 2467	800 บาท
90 ปีขึ้นไป	ตั้งแต่ 30 กันยายน 2467 ลงไป	1,000 บาท

วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อสร้างหลักประกันรายได้เป็นการตอบแทนการทำงานหนักมาตลอดชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบและกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศ

ผู้ได้รับผลประโยชน์

ผู้สูงอายุสัญชาติไทยที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และต้องไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีการดำเนินการ

ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ จัดทำทะเบียนประวัติ และรายชื่อให้แก่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อโอนเงินให้แก่แต่ละเขตการปกครอง โดยจ่ายเงินสดหรือโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารให้กับผู้สูงอายุเป็นรายเดือนแบบขั้นบันได ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป

โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ที่มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพหรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวได้ และเป็นการกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศ โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนึ่งในโครงการรักษาและเพิ่มรายได้ของประชาชนภายใต้การรับผิดชอบของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และผ่านกลไกคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.) ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน มีขั้นตอนการดำเนินงาน คือ

1. ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด แจงรายละเอียดการจัดสรรงบประมาณและแนวทางการดำเนินงานให้เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งได้ทราบ
2. ให้เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล เบิกจ่ายงบประมาณเงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุที่มีสิทธิ ในอัตราแบบขั้นบันได โดยหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 (หมวด 4)
3. หากมีเงินเหลือจ่ายจากการดำเนินงานดังกล่าวแล้วให้ตกเป็นเงินสะสมของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาจ่ายเงินเหลือจ่ายไปสนับสนุนการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมต่อไป

หลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติของภาครัฐในการดำเนินงานโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1. จัดสรรงบประมาณตามเงินอุดหนุนให้กับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ตามจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ของระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ประกาศรายชื่อไว้แล้วในอัตราแบบขั้นบันได

2. เมื่อเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนแล้ว ให้นำงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไปดำเนินงานตามโครงการได้ตามระเบียบโครงการ

วิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับตามระเบียบดังนี้ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จ่ายเป็นรายเดือน ๆ ละ 1 ครั้ง ในอัตราแบบขั้นบันได ดังนี้

1. จ่ายเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. จ่ายเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นลายลักษณ์อักษร

วิธีการพิจารณาผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1. คุณสมบัติผู้ที่ได้รับเงินเบี้ยผู้สูงอายุ
 - ผู้ที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยผู้สูงอายุต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้
 - 1.1 มีสัญชาติไทย
 - 1.2 มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์
 - 1.3 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญบำนาญ ผู้รับเงินเบี้ยยังชีพตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย หรือกรุงเทพมหานคร ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ที่ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้เป็นประจำ

2. ขั้นตอนการยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ให้ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนเองมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านใน วัน เวลา และสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด พร้อมหลักฐาน ดังต่อไปนี้

- 2.1 บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา
- 2.2 สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับในกรณีและผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

ในกรณีมีความจำเป็น ไม่สามารถมาลงทะเบียนได้ตามวรรคหนึ่ง ผู้สูงอายุอาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบคุณสมบัติและหลักฐานของผู้สูงอายุที่ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากข้อมูลทะเบียนราษฎร แล้วให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถานที่อื่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ กำหนด

สำหรับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ให้จัดส่งรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงิน

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ให้อำเภอและจังหวัดทราบตามลำดับ และให้จังหวัดรวบรวมส่งให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบต่อไป

การสิ้นสุดการได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้ มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2552 เป็นต้นไป และให้สิทธิของบุคคลดังกล่าวสิ้นสุดลง ในกรณีดังต่อไปนี้

1. ถึงแก่กรรม
 2. ขาดคุณสมบัติตามข้อใดข้อหนึ่ง
 3. แจ้งสละสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นลายลักษณ์อักษร ต่อผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่
- กรณีได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดังกล่าวสิ้นสุดลง ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ สั่งระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับบุคคลดังกล่าวทันที

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริการ โดยมุ่งเน้น ให้เห็นความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะซึ่งกิจการที่รัฐต้องดำเนินการให้กับประชาชน โดยส่วนรวม ซึ่งมีความคิดเห็นจากนักวิชาการอย่างแพร่หลาย ซึ่งจะขอกล่าวถึงความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยกายของรัฐทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชน เข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นนักวิชาการ ได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (2546) ให้ความหมาย Public service delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้ เป็น 2 ประการคือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

มติวรณ ต้นไทย (2546) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มีรับบริการ

ปริมพร อ่าพันธ์ (2548) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิด การบริหารสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้เสนอความเห็นว่าการบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) หน่วยงานที่ให้บริการ (2) บริการ ซึ่งประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ (3) ผู้รับบริการ ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ประยูร กาญจนกุล (2549) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
 2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
 3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
 4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก
 5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
- จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่า

มีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจหรือการควบคุมของรัฐกล่าวคือ รัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่น โดยรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนาจการจะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ๆ อย่างมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของทุกคน ไม่ใช่เพื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักที่น่าสนใจ จากหลากหลายแนวคิดของนักคิด นักวิชาการ ที่ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

Millet (1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ได้แก่ การแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ

ที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย (1) เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ (2) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน และ (3) เป็นกิจการที่ให้แก่นักทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วการให้บริการ

ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์

ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนา การให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้

การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจเชิงข้าราชการเป็นสำคัญ ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญที่สุดคือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค

การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข โดยการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างกันทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้นสำหรับประชาชนทั่วไปโดยให้เกิดความพึงพอใจระหว่างการบริการที่มีอยู่กับการขอรับบริการ โดยเน้นที่ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการต่าง ๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความต้องการของคนส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 อยู่ในเขตการปกครองของตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องที่

ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 (บ้านโป่งขนมจิน) โดยอยู่ห่างจากอำเภอไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ประมาณ 3 กิโลเมตร

อาณาเขต

ตำบลแก่งหางแมว มีเนื้อที่ประมาณ 129 ตารางกิโลเมตร หรือ 80,625 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเขาแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลสามพี่น้องและตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ลักษณะทางภูมิประเทศ

มีลักษณะเป็นที่ราบปานกลางถึงที่ราบลุ่มแม่น้ำ ที่ราบตามแนวเนินเขา ที่ราบสูงเป็นลูกคลื่น และบางพื้นที่เป็นภูเขาสูง อากาศร้อนชื้น อุณหภูมิโดยเฉลี่ยประมาณ 33 องศาเซลเซียส และมีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 257 มิลลิเมตรต่อปี

เขตการปกครอง

มีจำนวนหมู่บ้านภายใต้การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว จำนวน 22 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านตาหนอง
- หมู่ที่ 2 บ้านช่องกะพัด
- หมู่ที่ 3 บ้านแก่ง
- หมู่ที่ 4 บ้านโป่งขนมจิน
- หมู่ที่ 5 บ้านเขาส้มป่อย
- หมู่ที่ 6 บ้านโป่งวัว
- หมู่ที่ 7 บ้านน้ำเป็น
- หมู่ที่ 8 บ้านคลองตาจิง
- หมู่ที่ 9 บ้านหนองบัวทอง
- หมู่ที่ 10 บ้านอ่างมะกรูด
- หมู่ที่ 11 บ้านวังตาเมือง
- หมู่ที่ 12 บ้านเกาะลอย
- หมู่ที่ 13 บ้านแสงทอง
- หมู่ที่ 14 บ้านวังใหม่
- หมู่ที่ 15 บ้านคลองเรือ
- หมู่ที่ 16 บ้านคลองกลอย
- หมู่ที่ 17 บ้านเจริญสุข
- หมู่ที่ 18 บ้านนาบุญ
- หมู่ที่ 19 บ้านต้นไทร
- หมู่ที่ 20 บ้านนินกระบก
- หมู่ที่ 21 บ้านทุ่งยายทอง
- หมู่ที่ 22 บ้านวังแก่ง

โดยมีจำนวนประชากร ทั้งสิ้น 4,636 ครัวเรือน 9,538 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 4,842 คน เพศหญิง จำนวน 4,696 คน

สภาพทางเศรษฐกิจ

ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำสวนผลไม้ ทำสวนยางพารา เลี้ยงสัตว์ (ตะพานน้ำ สุกร ไก่) เป็นอาชีพเสริมของครอบครัว

ในหน่วยธุรกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

1. ธนาคาร (สาขาย่อย)	1	แห่ง
2. โรงแรม/รีสอร์ท	2	แห่ง
3. ปั้มน้ำมันและก๊าซ	4	แห่ง
4. โรงเรียน	2	แห่ง

สภาพทางสังคม

ด้านการศึกษา

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3	แห่ง
2. โรงเรียนประถมศึกษา	5	แห่ง
3. โรงเรียนมัธยมศึกษา	1	แห่ง

สถาบันและองค์การทางศาสนา

1. วัด/สำนักสงฆ์	8	แห่ง
2. โบสถ์คริสต์	2	แห่ง

หน่วยงานด้านสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลของรัฐ	1	แห่ง
2. สถานีอนามัยประจำตำบล	1	แห่ง
3. สถานพยาบาลเอกชน	2	แห่ง
4. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	3	แห่ง

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. สถานีตำรวจ	1	แห่ง
---------------	---	------

สำหรับการให้บริการพื้นฐาน

ด้านการคมนาคม

การคมนาคม มีถนนสายหลักเป็นถนนลาดยางติดต่อกับอำเภอแก่งหางแมว 6 สาย ซึ่งมีสภาพชำรุดเป็นบางส่วน และถนนสายย่อย ๆ ภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง ในฤดูฝนจะมีสภาพชำรุดเป็นหลุม เป็นบ่อ ทำให้ยากต่อการสัญจรไปมา

การโทรคมนาคม มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง นอกจากนี้หมู่บ้านยังมีไฟฟ้าเข้าถึงทั้งหมด 22 หมู่บ้าน แต่ยังไม่ครบทุกคลัสเตอร์ จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าประมาณ 96%

แหล่งธรรมชาติ

มีคลอง ลำน้ำ ลำห้วย 15 แห่ง บึง หนองและอื่น ๆ 1 แห่ง และมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ฝาย 3 แห่ง บ่อน้ำตื้น 654 แห่ง บ่อบาดาล 148 แห่ง สระ 40 แห่ง ประปาชนบท 8 แห่ง ถังน้ำคสล. 12 แห่ง และอ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง

สำหรับข้อมูลอื่น ๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ทรัพยากรดิน สภาพทั่วไปเป็นดินร่วนทราย

มวลชนจัดตั้ง

1. ลูกเสือชาวบ้าน 5 รุ่น 2,100 คน
2. ไทยอาสาป้องกันชาติ 3 รุ่น 500 คน
3. กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ 100 คน
4. อาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือน 2 รุ่น 200 คน

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว มีจำนวนหมู่บ้านภายใต้การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว จำนวน 22 หมู่บ้าน ซึ่งผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประจำเดือนตุลาคม 2557 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,023 คน โดยแบ่งเป็น ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสดจำนวน 890 คน และ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 133 คน รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2-2 จำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำเดือนตุลาคม 2557 จำนวน 22 หมู่บ้าน

หมู่ที่	รับเงินสด (คน)	โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร (คน)	รวม (คน)
1	58	4	62
2	59	9	68
3	43	10	53
4	33	4	37
5	75	10	85

6	50	1	51
7	69	6	75
8	41	2	43
9	13	5	18
10	28	6	34

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

หมู่ที่	รับเงินสด (คน)	โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร (คน)	รวม (คน)
11	36	6	42
12	33	6	39
13	48	7	55
14	39	5	44
15	41	3	44
16	34	6	40
17	45	4	49
18	25	1	26
19	27	8	35
20	25	2	27
21	22	17	39
22	46	11	57
รวมทั้งสิ้น (คน)	890	133	1,023

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิญา เวชชชัย (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ” วัตถุประสงค์เพื่อประเมินการจัดสวัสดิการสังคมในโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ สภาพปัญหาของการดำเนินโครงการฯ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในแต่ละหมู่บ้านแบ่งเป็น 3 กลุ่ม

1. กลุ่มผู้สูงอายุที่ยากจน อายุมาก มีบุตรหลานดูแล และไม่ได้ถูกทอดทิ้ง ครอบครัวเกื้อกูลดี มีสัมพันธ์ที่ดีกับคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นกลุ่มที่ได้รับเบี้ยยังชีพมากที่สุด

2. กลุ่มผู้สูงอายุที่ยังอยู่กับบุตรหลาน ไม่ยากลำบาก ฐานะปานกลาง จะเป็นกลุ่มญาติสนิทของคณะกรรมการหมู่บ้าน ซึ่งได้รับเบี้ยยังชีพเป็นอันดับที่ 2 และ

3. กลุ่มผู้สูงอายุที่ยากจน ทุกข์ยาก ไร้ญาติขาดมิตรจำนวนมาก อยู่ลำพังคนเดียว เข้าไม่ถึงบริการของรัฐ ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน มีเพื่อนบ้านคอยช่วยเหลือดูแล เป็นกลุ่มที่ได้รับเบี้ยยังชีพน้อยที่สุด

ผลการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นธรรม การจ่ายเงินในส่วนนี้เป็นการจ่ายในลักษณะการสงเคราะห์แบบกระจัดกระจาย เป็นการช่วยเหลือเฉพาะหน้า แต่ขณะเดียวกันเป็นการใช้งบอย่างผูกพันต่อเนื่อง ไม่สามารถกำหนดเวลาชัดเจน ไม่มีหลักประกันในแผนการใช้จ่ายอย่างแท้จริง รูปแบบการบริการไม่สามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้สูงอายุได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว ไม่ได้ก่อให้เกิดการพึ่งพิงตนเองที่ควรจะเป็นลักษณะบริการ มุ่งเน้นการสงเคราะห์เฉพาะราย เสริมลักษณะปัจเจกมากกว่าการเสริมความเป็นกลุ่มหรือชุมชนจากการศึกษาวิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะและนำเสนอทางเลือกใหม่เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์தாகสวัสดิการอย่างทั่วถึงและยั่งยืน

มรกต สิงหะคะเชนทร์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษารายงานการวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุจากกรมประชาสงเคราะห์” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน 4 ด้านคือ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวกับทรัพยากร รวมทั้งปัจจัยเบื้องต้นของโครงการ กระบวนการดำเนินงาน และผลผลิตของโครงการ วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ ผลการศึกษพบว่า เกณฑ์จำนวนเงินที่ให้ผู้สูงอายุไม่เหมาะสม การได้รับเงินส่วนใหญ่ระยะเวลาไม่แน่นอน ไม่มีโครงสร้างบุคลากรมารองรับกับปริมาณงาน และส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถกำกับดูแลหรือติดตามข้อมูลในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันได้ การแก้ไขรายชื่อผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติไม่ตรงกับกรอบที่ตั้งไว้ มีการดำเนินงานที่น้อยมากหรือบางแห่งอาจไม่แก้ไขเลย และการติดตามผลการดำเนินงานประสบปัญหาค่อนข้างมาก การคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพ ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของการมีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด ข้อเสนอแนะของการศึกษาด้านนโยบายควรเน้นการพัฒนาความรู้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการคัดเลือกให้สามารถช่วยเหลือทุกกลุ่มที่อยู่ในชุมชนได้เอง ด้านการดำเนินงานควรมีการทบทวนบทบาทของคณะกรรมการศูนย์ฯ ในเรื่องการคัดเลือกหรือใช้วิธีตรวจสอบกันเองในชุมชน กำหนดให้มีการปิดประกาศรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับการคัดเลือกให้ทุกคนในชุมชนทราบให้ทุกฝ่ายได้ตรวจสอบ

ระพีพรรณ คำหอม (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษารายงานการวิจัยเรื่อง “โครงการการประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาประเมินกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการฯ ความต้องการของผู้สูงอายุ

ความพร้อมและกลไกการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อการดำเนินงานโครงการ ฯ
 วิธี การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการสุ่มแบบ
 บังเอิญ ผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์การคัดเลือกเบี้ยยังชีพยังไม่เหมาะสม คุณสมบัติของผู้รับเบี้ยยังชีพ
 ไม่ตรงกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ขาดกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่าง
 เห็นว่าจำนวนเงินที่ได้ (300 บาท) น้อยเกินไป ไม่ครอบคลุมทั่วถึง และเป็นธรรมกับผู้สูงอายุที่
 เดือดร้อน ขั้นตอนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเป็นไปอย่างตรงเวลา ผู้สูงอายุได้เงินครบถ้วน การถ่ายโอน
 เบี้ยยังชีพให้ อบต. ดูแล พบว่า ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการนี้ได้มากขึ้น สะดวก ไปรับได้ด้วย
 ตนเอง เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง ความพร้อมของ อบต. ขึ้นอยู่กับความตระหนัก และการให้ความสำคัญ
 ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของผู้นำ อบต. รายได้ จำนวนของบุคลากรที่แตกต่างกันรายงานการวิจัยได้
 ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุอีกด้วย
 นลินี โล่ชิงชัยฤทธิ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคม
 ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษา เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า

1. ด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 76-80 ปี
 ไม่ได้รับการศึกษา และไม่ได้ประกอบอาชีพ ตลอดจนไม่มีรายได้ โดยได้รับเบี้ยยังชีพมาเป็น
 ระยะเวลา 1-4 ปี
2. ด้านผลการดำเนินงาน พบว่า เทศบาลนครเชียงใหม่สามารถจ่ายเงินเบี้ยยังชีพได้
 ตรงตามกำหนดเวลา แต่ทั้งนี้ไม่สามารถจัดสรรงบประมาณเพื่อจ่ายเบี้ยยังชีพได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น
 จึงมีผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน และประสบปัญหาทางสังคมอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้เบี้ยยังชีพ
 อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาเทศบาลนครเชียงใหม่ได้จัดสรรงบประมาณด้านเบี้ยยังชีพเพิ่มขึ้นทุกปี
 นอกจากนี้ ยังพบว่า คณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุไม่ได้พิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุตามกฎเกณฑ์
 ที่กำหนดไว้ กระบวนการคัดเลือกยังมีการใช้ระบบอุปถัมภ์ ทำให้มีผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งที่มี
 ความสัมพันธ์เชิงญาติมิตรหรือเป็นพวกพ้องของผู้นำท้องถิ่นหรือคณะกรรมการได้รับเบี้ยยังชีพ
 ส่งผลให้ผู้สูงอายุอีกจำนวนหนึ่งที่ยากลำบาก ไม่มีญาติพี่น้อง ไม่ได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสม
 สถานการณ์ดังกล่าวเกิดจากคณะกรรมการคัดเลือก สร้างเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุไม่รอบด้าน
 โดยที่ผ่านมามุ่งเอาแต่เกณฑ์เรื่องอายุเป็นหลัก ขาดการพิจารณาพึงบริบทด้านอื่น ๆ อีกทั้ง
 กระบวนการคัดเลือกผู้สูงอายุขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนและตัวแทนผู้สูงอายุ ตลอดจน
 กระบวนการคัดเลือกผู้สูงอายุขาดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงทำ
 ให้กระบวนการขาดความโปร่งใสและเป็นธรรม
3. ด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า เทศบาลนครเชียงใหม่ขาดแคลน
 บุคลากรในการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพ งบประมาณไม่เพียงพอ ขาดความคล่องตัวในการอนุมัติ

เงินประจำงวด รวมทั้งมีปัญหากับกระบวนการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ และกระบวนการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงาน

วรรณิ เตียวอิศเรศ (2548, หน้า 23) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่ามีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่าแต่ละหน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่าง และกองวิชาการและแผน มีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือ ร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ามีประชาชนถึงร้อยละ 98.2 และ 92.50 ตามลำดับ ที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและกองช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.10) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ ช่วงเวลามารับบริการ แต่ปัจจัยในด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ โดยการจัดวางระบบปฏิบัติงาน และจัดทำแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและการทำงานซ้ำซ้อน (ร้อยละ 20) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีกำหนดเครื่องแบบ ชุดทำงานเพื่อลดปัญหาเรื่องการแต่งกายไม่เหมาะสม (ร้อยละ 25) และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ (ร้อยละ 20) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการก่อสร้างอาคารที่ทำการหลังใหม่ เพื่อจัดเตรียมบริเวณพื้นที่ให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ (ร้อยละ 15)

ชวลิต ธนิตกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการ

ในงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ งานทะเบียนราษฎร และงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 62.7 และผู้มารับบริการงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 60.1 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในแต่ละด้านคือ สถานที่นั่งรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกที่จะปฏิบัติ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จึงจำเป็นต้องนำประเด็นดังกล่าวมาวางแผนปรับปรุงพัฒนา โดยจะต้องจัดให้มีโครงการฝึกอบรมครูจากหน่วยงานชั้นนำ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงและตกแต่งสิ่งแวดล้อมในบริเวณสำนักงาน โดยการจัดหาสถานที่พักขณะนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนาการบริการประชาชนอย่างยั่งยืน เทศบาลจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องตลอดไป

คณั นูญตอบ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม เป็นรายด้านมีดังต่อไปนี้ คือ ด้านระบบการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจในแต่ละด้านนั้น สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ ด้านระบบให้บริการ เทศบาลควรมีการปรับปรุงในด้านประชาสัมพันธ์ และการบอกทิศทางของการเข้ารับบริการ การประยุกต์ระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในระบบการให้บริการ พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนในขั้นตอนของการให้บริการในด้านบุคลากรที่ให้บริการนั้น เจ้าหน้าที่ควรแนะนำชี้แจง ในเรื่องของขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการ พร้อมทั้งคอยดูแลเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน และด้านสถานที่ เทศบาลควรมีการจัดสื่อโทรทัศน์ไว้ให้ผู้ใช้บริการรับชมในขณะที่รอรับบริการ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ สถานที่จอดรถ น้ำดื่มให้เพียงพอ และเป็นระเบียบต่อผู้มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่

บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่าประชาชนตำบลคอนเจดีย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมาก รองลงมาเป็นความพึงพอใจในด้านการบริการของด้านเจ้าหน้าที่และระบบการให้บริการ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนตำบลคอนเจดีย์ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ประชาชนตำบลคอนเจดีย์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์แตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนที่มีอายุ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์มากกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 55 ปี อายุ 26-35 ปี และอายุต่ำกว่า 26 ปี

ยุทธนา บุญทน (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีอายุการศึกษา อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชน อายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรและทำธุรกิจส่วนตัว สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชน อายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร และทำธุรกิจส่วนตัว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มีอายุ รายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า อายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไปและประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน

มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรรมและทำธุรกิจส่วนตัว จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ที่เน้นการบริการและความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง การให้บริการจึงเน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพและมาตรฐานที่ได้อยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการทำงานของ เจ้าหน้าที่ที่ทำงาน ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลเบื้องต้นของ ประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ศิรินาท ศุภบุญ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในประสิทธิภาพการบริหาร จัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระดับความพึงพอใจของประชาชน และความสัมพันธ์ ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนา เด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยได้ทำการ วิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนา เด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมมี ประสิทธิภาพการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง รายด้านอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้าน กิจการนักเรียน อยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานธุรการ การเงินและพัสดุ ด้านงานวิชาการ ด้านงานบุคลากร และด้านงานความสัมพันธ์กับ ชุมชนและการประชาสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติหน้าที่และการดูแลเด็กในแต่ละวันของผู้ดูแลเด็กมากที่สุด ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีแนวโน้มว่าประสิทธิภาพการบริหาร จัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กยิ่งสูงขึ้น จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น

สุภัทรา บุญอากาศ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอสองแคว จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในการให้บริการในงาน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า (1) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (2) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เทศบาลนครอุบลราชธานี (2553) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์การวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือวิจัยและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาคั้งนี้เป็นกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมวในด้านเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งมีจำนวนผู้รับบริการรับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสด ในเดือนตุลาคม จำนวน 890 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมวในด้านเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 276 คน โดยคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{890}{1 + (890) (.05)^2} \\ n &= 276 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 276 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่าง จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยวิธีการที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างตามประชากรของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน วิธีการที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple sampling) โดยวิธีการจับฉลากผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3-1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

หมู่ที่	จำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	58	18
2	59	18
3	43	13
4	33	10
5	75	23
6	50	16
7	69	21
8	41	13
9	13	4
10	28	9
11	36	11
12	33	10
13	48	15
14	39	12

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

หมู่ที่	จำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
15	41	13
16	34	11
17	45	14
18	25	8
19	27	8
20	25	8
21	22	7
22	46	14
รวมทั้งสิ้น (คน)	890	276

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดแบบมาตรฐาน ส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับลักษณะ ของข้อความประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญในแต่ละด้าน แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และกำหนดกรอบแนวคิด กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อให้เป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายวันชัย แสงสุวรรณ นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว

3.3 นางสาวมะลิ สุขेम ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.92 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี กรณีที่ผู้สูงอายุมองไม่เห็นหรืออ่านหนังสือไม่ได้ เจ้าหน้าที่จะทำการอ่านข้อมูลในแบบสอบถามให้ผู้สูงอายุได้ตอบ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 276 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และตรวจสอบความสมบูรณ์ จำนวน 276 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดอันดับและการแปลความ
3. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ค่าสถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ LSD (Least significant difference test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุการศึกษา อาชีพ และรายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เลือกเฉพาะผู้ที่รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุเป็นเงินสด ซึ่งมีจำนวนรวม จำนวน 890 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ค่าสถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant difference test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	153	55.43
	หญิง	123	44.57
	รวม	276	100.00
อายุ			
	อายุ 60-69 ปี	84	30.43
	อายุ 70-79 ปี	102	36.96
	อายุ 80-89 ปี	36	13.04
	อายุ 90 ปีขึ้นไป	54	19.57
	รวม	276	100.00
การศึกษา			
	ประถมศึกษา	95	34.42
	มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	99	35.87
	ปวศ./ อนุปริญญา	76	27.54
	ปริญญาตรีขึ้นไป	6	2.17
	รวม	276	100.00
อาชีพ			
	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน	29	10.52
	เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว	19	6.88
	ค้าขาย	88	31.88
	รับจ้างทั่วไป	117	42.39
	เกษตรกร	15	5.43
	อื่น ๆ	8	2.90
	รวม	276	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	44	15.94
5,001-15,000 บาท	146	52.90
15,001-25,000 บาท	61	22.10
มากกว่า 25,000 บาท	25	9.06
รวม	276	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 55.43 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.57 ส่วนใหญ่มีอายุ 70-79 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.96 รองลงมา มีอายุ 60-69 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.43 มีอายุ 90 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.57 และสุดท้ายอายุ 80-89 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.04 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 35.87 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.42 จบการศึกษาระดับปวส./ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 27.54 และสุดท้ายจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.17 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 42.39 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 31.88 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 10.52 มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 6.88 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 5.43 และสุดท้ายมีอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.90 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.10 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.94 และสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.06

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว
จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การให้บริการผู้รับเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุเป็นไป ตามลำดับคิวก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	43 (15.58)	159 (57.61)	74 (26.81)	-	2.89	0.64	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ	46 (16.67)	137 (49.64)	84 (30.43)	9 (3.26)	2.80	0.75	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อ การให้บริการจ่ายเงินฯ ไม่เรียกร้องจากผู้รับทุก ระดับ	21 (7.61)	147 (53.26)	100 (36.23)	8 (2.90)	2.66	0.66	มาก	4
4. มีป้ายประกาศ/ เอกสาร แสดงขั้นตอน ในการติดต่อขอรับเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุอย่าง ชัดเจน	38 (13.77)	143 (51.81)	93 (33.70)	2 (0.72)	2.79	0.68	มาก	3
	ภาพรวม				2.78	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.78, SD = 0.45$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามลำดับคิวก่อน – หลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.89, SD = 0.64$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.80, SD = 0.75$) เรื่องมีป้ายประกาศ/ เอกสารแสดงขั้นตอนในการติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.79, SD = 0.68$) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการจ่ายเงินฯ ไม่เรียกร้องจากผู้รับทุกระดับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.66, SD = 0.66$)

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความตั้งใจและ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	30 (10.87)	133 (48.19)	111 (40.22)	2 (0.72)	2.69	0.66	มาก	3
2. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุมีความ สะดวกรวดเร็ว	25 (9.06)	145 (52.24)	101 (36.59)	5 (1.81)	2.69	0.67	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำ-ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน	49 (17.75)	155 (56.16)	71 (25.72)	1 (0.36)	2.91	0.067	มาก	2

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. การเปิดให้บริการ ตรงตามเวลา ไม่ล่าช้า	61 (22.10)	148 (53.62)	60 (21.74)	7 (2.54)	2.95	0.73	มาก	1
ภาพรวม					2.81	0.44	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องการเปิดให้บริการ ตรงตามเวลา ไม่ล่าช้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.73$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำ-ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.91$, $SD = 0.67$) เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 0.66$) และสุดท้ายเรื่องขั้นตอนการจ่ายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 0.67$)

ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ	29 (10.51)	163 (59.06)	84 (30.43)	-	2.80	0.61	มาก	3

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
2. มีที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอ ต่อผู้มารับเบี่ยง ชีฟผู้สูงอายุ	45 (16.30)	144 (52.17)	81 (29.35)	6 (2.17)	2.83	0.72	มาก	2
3. ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ ให้บริการมีความเหมาะสม กว้างขวางเพียงพอ สะดวก ต่อการมาใช้บริการด้านเบี่ยง ยังชีฟผู้สูงอายุ	14 (5.07)	157 (56.88)	101 (36.59)	4 (1.45)	2.66	0.60	มาก	4
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในสำนักงาน เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ โทรทัศน์	54 (19.57)	156 (56.52)	62 (22.46)	4 (1.45)	2.94	0.69	มาก	1
ภาพรวม					2.81	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ โทรทัศน์ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 0.69$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ต่อผู้มารับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.83$, $SD = 0.72$) เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.80$, $SD = 0.61$) และสุดท้ายเรื่องท่าเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม กว้างขวางเพียงพอ สะดวกต่อการมาใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.66$, $SD = 0.60$)

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการบริการในวัน เสาร์-อาทิตย์ อย่าง ต่อเนื่อง	29 (10.51)	134 (48.55)	107 (38.77)	6 (2.17)	2.67	0.69	มาก	2
2. มีการขยายระยะเวลา การให้บริการในช่วงพัก เที่ยง	43 (15.58)	142 (51.45)	85 (30.80)	6 (2.17)	2.80	0.72	มาก	1
3. มีการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารการ ดำเนินการสวัสดิการ สังคม (เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ) อย่างสม่ำเสมอ	22 (7.97)	118 (42.75)	131 (47.46)	5 (1.81)	2.57	0.67	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความ ชำนาญ มีความต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก	14 (5.07)	122 (44.20)	136 (49.28)	4 (1.45)	2.53	0.62	มาก	4
ภาพรวม					2.65	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.65$, $SD = 0.48$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องมีการขยายระยะเวลาการให้บริการในช่วงพักเที่ยง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.80$, $SD = 0.72$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีการบริการในวันเสาร์ – อาทิตย์ อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$, $SD = 0.69$) เรื่องมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ข่าวสารการดำเนินการสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.57$, $SD = 0.67$) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ มีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.53$, $SD = 0.62$)

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. อุปกรณ์ในการ ให้บริการมีความทันสมัย ไม่ชำรุด	21 (7.61)	125 (45.29)	124 (44.93)	6 (2.17)	2.58	0.66	มาก	4
2. มีการให้บริการ จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ในที่เดียวกัน	34 (12.32)	147 (53.26)	88 (31.88)	7 (2.54)	2.75	0.70	มาก	1
3. ได้รับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ครบถ้วนถูกต้อง ทุกครั้ง	21 (7.61)	143 (51.81)	106 (38.41)	6 (2.17)	2.65	0.65	มาก	2
4. การคัดเลือกตาม เกณฑ์ผู้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุเป็นไปอย่าง ทั่วถึง	16 (5.80)	136 (49.28)	122 (44.20)	2 (0.72)	2.60	0.61	มาก	3
	ภาพรวม				2.65	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.65$, $SD = 0.52$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องมีการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.70$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ครบถ้วนถูกต้อง ทุกครั้ง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.65$, $SD = 0.65$) เรื่องการคัดเลือกตามเกณฑ์ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.60$, $SD = 0.61$) และสุดท้ายเรื่องอุปสรรคในการให้บริการมีความทันสมัย ไม่ซ้ำรูด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.58$, $SD = 0.66$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2.78	0.45	มาก	3
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	2.81	0.44	มาก	1
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	2.81	0.47	มาก	2
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.65	0.48	มาก	4
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.65	0.52	มาก	5
รวม	2.74	0.41	มาก	

จากตารางที่ 4-7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.41$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 2.81$, $SD = 0.44$) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 0.47$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.45$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.65$, $SD = 0.48$) และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.65$, $SD = 0.52$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	T	Sig.
ชาย	153	2.71	.391	-1.390	.166
หญิง	123	2.78	.422		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าค่า Sig. = .166 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีการเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจการบริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.398	.799	5.440	.001*
ภายในกลุ่ม	272	38.641	.147		
รวม	275	41.038			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. = 0.001 ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	60-69 ปี	70-79 ปี	80-89 ปี	90 ปีขึ้นไป
อายุ 60-69 ปี	2.88	-	0.22*		0.20*
อายุ 70-79 ปี	2.66		-		
อายุ 80-89 ปี	2.75			-	
อายุ 90 ปีขึ้นไป	2.68				-

จากตารางที่ 4-10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ

การบริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 60-69 ปี มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 70-79 ปี
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 60-69 ปี มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 90 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.776	.592	3.693	.012*
ภายในกลุ่ม	272	43.610	.160		
รวม	275	45.387			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. = 0.012 ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริการด้านเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว
 อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 3/ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ประถมศึกษา	2.85	-	0.20*	0.12*	
มัธยมศึกษาปีที่ 3/ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	2.65		-		
อนุปริญญาหรือ ปวส.	2.73			-	
ปริญญาตรีขึ้นไป	2.72				-

จากตารางที่ 4-12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ
 ทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มี
 ความพึงพอใจการบริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอ
 แก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มี
 ระดับศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3/ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.
2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มี
 ระดับศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส.

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ
 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.228	.446	2.788	.018*
ภายในกลุ่ม	270	43.158	.160		
รวม	275	45.387			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig. = 0.024 ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริการด้านเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	เกษตรกร	อื่น ๆ
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	2.65	-				-0.30*	
เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว	2.87		-	0.21*			
ค้าขาย	2.66			-	-0.11*		
รับจ้างทั่วไป	2.77				-		

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	เกษตรกร	อื่น ๆ
เกษตรกร	2.95					-	
อื่น ๆ	2.85						-

จากตารางที่ 4-14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ การบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร
2. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย
3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของผู้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้

รายได้	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	4.910	1.637	10.998	.000*
ภายในกลุ่ม	272	40.477	.149		
รวม	275	45.387			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบียดชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า ค่า Sig. = 0.000 ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริการด้านเบียดชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบียดชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ไม่เกิน 5,000 บาท	2.96	-	0.17*	0.39*	0.44*
5,001-15,000 บาท	2.79		-		0.27*
15,001-25,000 บาท	2.57			-	
มากกว่า 25,000 บาท	2.52				-

จากตารางที่ 4-16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการด้านเบียดชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 5,001-15,000 บาท
2. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท
3. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท

4. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 5,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท

ตารางที่ 4-17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุการศึกษา อาชีพ และรายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่มาใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เลือกเฉพาะผู้ที่รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุเป็นเงินสด ซึ่งมีจำนวน 890 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ค่าสถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant difference test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล

3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุ 70-79 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือน 5,001-15,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชวลิต ธนิตกุล (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยสามารถอาจจะอธิบายได้ดังนี้

1.1 ด้านความเสมอภาค ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากการให้บริการผู้รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุเป็นไปตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างยุติธรรม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการจ่ายเงิน ไม่เรียกร้องจากผู้รับทุกระดับ และแต่ละขั้นตอนการบริการมีป้ายประกาศ/ เอกสาร แสดงขั้นตอนในการติดต่อขอรับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุอย่างชัดเจน

1.2 ด้านความทันเวลา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ขั้นตอนการจ่ายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุมีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ-ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และการเปิดให้บริการ ตรงตามเวลา ไม่ล่าช้า

1.3 ด้านความเพียงพอ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ต่อผู้มารับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม กว้างขวางเพียงพอ สะดวกต่อการมาใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานอย่างเพียงพอ

1.4 ด้านความต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากมีการบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ อย่างต่อเนื่อง มีการขยายระยะเวลาการให้บริการในช่วงพักเที่ยง มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินการสวัสดิการสังคม (เบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ) อย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ มีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

1.5 ด้านความก้าวหน้า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากอุปสรรคในการให้บริการมีความทันสมัย ไม่ซ้ำรูด มีการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ครบถ้วนถูกต้อง ทุกครั้ง และการคัดเลือกตามเกณฑ์ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของของวาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เพศชาย = 153 คน เพศหญิง = 123 คน ซึ่งช่วงความต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกันมากนัก และอีกทั้งผู้สูงอายุเพศหญิงและเพศชายได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ครบถ้วนถูกต้อง ทุกครั้งในอัตราที่เท่าเทียมกัน จึงพบว่าผลการศึกษาด้านเพศไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธนา บุญทน (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากผู้ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการมากที่สุดคือช่วงอายุ 60-69 ปี ซึ่งผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเดินทางมารับเบี้ยยังชีพด้วยตนเองจึงมีความพึงพอใจกับขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนานในการมาติดต่อรับเบี้ย และ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 70 ปี โดยส่วนใหญ่จะมอบอำนาจในการมารับเบี้ยจึงอาจไม่ได้สัมผัสกับการบริการ โดยตรง จึงทำให้ผลการศึกษาด้านอายุพบความแตกต่าง

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนตำบลคอนเจดีย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่านั้น อาจจะไม่ได้อาศัยเงินในการบริการมากนัก หวังเพียงได้รับเงินเบี้ยยังชีพตามที่สมควรต้องได้ ไม่ได้คาดหวังการบริการใด ๆ รับเงินได้ก็ถือว่าพึงพอใจแล้ว ซึ่งอาจต่างกับผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับที่สูงกว่า อาจคาดหวังการบริการจากภาครัฐในระดับมาก เมื่อมารับบริการแล้วไม่เป็นอย่างที่คาดหวังไว้ก็อาจจะไม่พึงพอใจ จึงทำให้ผลการศึกษาด้านการศึกษาพบความแตกต่าง

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธนา บุญทน (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากในแต่ละสาขาอาชีพนั้นต่างมีประสบการณ์พื้นฐานที่แตกต่างกันผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพเกษตรกรอาจจะไม่ได้คาดหวังในการบริการมาก หวังเพียงเพื่อรับเงินตามสิทธิประโยชน์ที่จะต้องได้รับ ซึ่งต่างจากผู้สูงอายุที่เป็นพนักงานบริษัท หรือค้าขายซึ่งอยู่ในสายงานที่ต้องพบปะผู้คนหลากหลาย ซึ่งอาจคาดหวังในการบริการแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรที่ไม่ต้องทำงานที่บริการใคร จึงทำให้ผลการศึกษาด้านอาชีพพบความแตกต่าง

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนตำบลคอนเจดีย์ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากผลจากการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากนั้นคือกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ คือมีรายได้ 5,000-15,000 บาท ซึ่งในกลุ่มนี้การได้รับเบี้ยยังชีพเป็นรายได้เพิ่มเติมที่มีความจำเป็นต่อชีวิตตนเอง และครอบครัว ซึ่งอาจต่างจากผู้ที่มีรายได้สูงกว่าที่ไม่ค่อยได้สนใจเท่าไรนักเพราะอาจมองว่าเป็นเงินเพียงเล็กน้อย จึงทำให้ผลการศึกษาด้านรายได้พบความแตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างคุณภาพการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จึงจำเป็นต้องปรับปรุงงานบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการผู้มารับบริการได้ ซึ่งในส่วนของผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ
2. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินการสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) อย่างสม่ำเสมอ
2. ควรจัดให้มีอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย แหมาะใช้งานง่าย สะดวกสำหรับการรับบริการของผู้สูงอายุที่จะมารับบริการ
3. กำหนดนโยบายการดำเนินการให้บริการ โดยจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน
4. ควรมีการขยายระยะเวลาการให้บริการในช่วงพักเที่ยง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถมารับเบี้ยได้ตลอดเวลาในช่วงเวลาที่ทำการจ่ายเบี้ย ไม่ต้องเสียเวลารอเจ้าหน้าที่ในช่วงพักกลางวัน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยวิจัยในเชิงคุณภาพ
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในอำเภอแก่งหางแมว ทั้งอำเภอ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นทั้งระบบ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2552). *แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี*. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของกรมการปกครอง*. *เทศาภิบาล*, 88(5), 11-14.
- คนัย บุญตอบ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอกำแพงศรี จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). *ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ไทยแอร์พอร์ตส กราวด์ เซอร์วิส จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- เทศบาลนครอุบลราชธานี. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: เทศบาลนครอุบลราชธานี.
- นลินี โล่ชิงชัยฤทธิ์. (2549). *การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ*. กรณีศึกษาเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นิรมล อินทฤทธิ์. (2547). รายงานวิจัยพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ ในชมรมผู้สูงอายุ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิรันดร์ ปรัชญากุล. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2546). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.
- บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอกอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2556). นิยามเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ. เข้าถึงได้จาก. <http://haamor.com/th>
- มณีวรรณ ตันไทย. (2546). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มรกต สิงหะเกษนทร์. (2542). การประเมินผลการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ จากกรมประชาสงเคราะห์. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2547). รายงานวิจัยเรื่อง โครงการการประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กและเยาวชนผู้ด้อยโอกาสคนพิการและผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย. (2556).

เข้าถึงได้จาก <http://www.kodmhai.com/m1/m1-26-65.html>

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:

นานมีบุ๊คส์.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

วรรณิ เดียววิเศษ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ. 2548. ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.

วัฒนา เพชรวงษ์. (2543). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ 13.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วาริน เสนาใจ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วิชาญ ศิลปวุฒิชยา. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศราวุธ ขงยุทธ. (2546). รายงานการศึกษาพฤติกรรมสุขภาพ การดูแลตนเอง และการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ ที่มารับบริการศูนย์บริการด้านสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศิรินาท สุขบุญ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และอรทัย เลิศวรรณวิทย์. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิถีทัศน์พัฒนา.

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2543). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เกษมสุวรรณ.
- สาวิณี แสงสุริยันตร์. (2547). *รายงานผลการวิจัยเรื่องความพอใจในการใช้บริการหน่วยงานราชการ ในจังหวัดสกลนคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2554). *การจ่ายเบี้ยยังชีพแบบขั้นบันได: การสร้างหลักประกันรายได้ให้แก่ ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุชาติ ชิดชอบ. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- สุภัทรา บุญอากาศ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอสว่างสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษโครงการพิเศษ การปกครองส่วนท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น*.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว. (2557). *เทศบาลทะเบียนจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ*. จันทบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว.
- อภิัญญา เวชชชัย. (2542). *การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัว ในชุมชน โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขสุข.
- Freud, S. (1964). *Group psychology and the analysis of the ego Sigmund Freud*. New York: Bantam.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nded.). New York: Wiley.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). *Principles of marketing* (8thed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rded.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเห็นของท่าน เพียง

1 ช่อง โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค				
1. การให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามลำดับคิวก่อน-หลังอย่างยุติธรรม				
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการจ่ายเงิน ฯ ไม่เรียกร้องจากผู้รับทุกระดับ				
4. มีป้ายประกาศ/ เอกสาร แสดงขั้นตอนในการติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน				
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ				
2. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความสะดวกรวดเร็ว				
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ-ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน				
4. การเปิดให้บริการ ตรงตามเวลา ไม่ล่าช้า				

ข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ				
2. มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ต่อผู้มารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ				
3. ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม กว้างขวางเพียงพอ สะดวกต่อการมาใช้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ				
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ โทรทัศน์ ฯลฯ				
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
1. มีการบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ อย่างต่อเนื่อง				
2. มีการขยายระยะเวลาการให้บริการในช่วงพักเที่ยง				
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินการสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) อย่างสม่ำเสมอ				
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ มีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก				
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
1. อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย ไม่ชำรุด				
2. มีการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน				
3. ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ครบถ้วนถูกต้อง ทุกครั้ง				
4. การคัดเลือกตามเกณฑ์ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นไปอย่างทั่วถึง				